



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

## Azione B - Indagine sullo scenario di comunicazione dello sviluppo rurale

### REPORT FOCUS GROUP

Ad integrazione delle indagini quantitative rivolte ad un campione robusto e rappresentativo di Portatori di Interesse e Beneficiari del PSR Veneto e per sviscerare ed approfondire aspetti specifici emersi da tali indagini, si è proceduto ad organizzare due Focus Group, uno per ciascun target, nei giorni 28/09/2015 (Portatori di Interesse) e 05/10/2015 (Beneficiari).

I Focus Group sono stati condotti da Marco Bassetto e Giorgio de Carlo (PR CONSULTING).

Quella del Focus Group è una metodologia di tipo qualitativo, in cui un gruppo di soggetti è invitato ad esprimere le proprie opinioni ed idee nei confronti di aspetti da sondare. I partecipanti vengono selezionati in base all'oggetto della ricerca e al target che si intende esplorare. Un moderatore guida il dibattito sondando gli atteggiamenti relativi all'oggetto dell'analisi. La discussione è non-strutturata (o strutturata in modo lieve) e il moderatore incoraggia il libero flusso delle idee basandosi su una traccia - argomenti.

Obiettivo specifico dei due Focus Group è stato quello di rilevare eventuali indicazioni condivise dai soggetti partecipanti da segnalare all'AdG per una valutazione di possibili miglioramenti alla propria strategia di comunicazione.

La presente relazione è suddivisa in 5 macro aree, all'interno delle quali si esporranno e metteranno in rilievo gli aspetti condivisi e quelli nei quali, invece, si evidenziano particolari differenze tra i due target di riferimento. Di seguito le principali evidenze ottenute.



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

## 1) I CANALI DI COMUNICAZIONE

Entrambi i Focus Group confermano che i canali più apprezzati per ottenere informazioni circa le opportunità offerte dal PSR sono la **newsletter** e le **e-mail**. In particolare per quanto riguarda le newsletter diffuse da Veneto Agricoltura, sia Portatori di Interesse che Beneficiari ne hanno valutata molto positivamente la qualità.

I referenti del Tavolo di Partenariato e i Beneficiari confermano e puntualizzano l'indicazione, emersa nel corso di entrambe le indagini quantitative, della bassa efficacia attribuita ai **social network** quale canali per la comunicazione del PSR.

Se da un lato tale bassa efficacia viene giustificata dall'età media elevata dei rispondenti, dall'altro emerge chiaramente da entrambi i Focus Group che la comunicazione tramite social network (o SMS) è ritenuta utile solamente per fornire segnalazioni sintetiche e puntuali, alla stregua di promemoria soprattutto in coincidenza dell'uscita dei bandi. Essa deve necessariamente essere integrata da informazioni più approfondite, da mediare attraverso altri canali web più complessi, quali appunto la già citata newsletter e i siti internet. In sostanza, i social network (Facebook in primis) sono apprezzati come strumento di prima divulgazione o di informazione, ma considerati utili in quanto canale accessorio e non esclusivo, che anticipa e duplica informazioni già presenti altrove, permettendo di interagire subito con un'ampia platea e di divulgare informazioni in tempo rapido.

Significative difficoltà si evidenziano da parte dei Beneficiari nella valutazione del **sito internet della Regione**, che è ritenuto unanimemente talmente ricco da essere dispersivo e di difficile utilizzo per l'accesso alle informazioni.

*“Non c'è un accesso diretto, chiaro e semplice alle informazioni. Se c'è il link di una pagina, la si raggiunge immediatamente. Se cerchi di arrivarci dalla Home Page. Non ce la farai mai!!”.*

Viene segnalato da un Beneficiario il sito [www.piave.veneto.it](http://www.piave.veneto.it), ritenuto più mirato, interessante e di facile utilizzo.



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

I Portatori di Interesse confermano nella loro esperienza, l'esistenza di una forte resistenza all'utilizzo della comunicazione tramite il sito web. Ciò è dovuto, secondo loro, alla presenza di un *digital divide* che è sia infrastrutturale che relativo alle competenze informatiche di chi naviga in internet. Per questo essi normalmente integrano la comunicazione via web con adeguati supporti cartacei.

A proposito del *digital divide* anche i Beneficiari fanno alcune considerazioni precise.

Riconoscono che sia una caratteristica tipica del settore agricolo, tuttavia affermano che il combinato disposto dell'età anagrafica avanzata assieme alla scarsa alfabetizzazione informatica definisce anche una parte di potenziali Beneficiari che si autoescludono dalla possibilità di aderire alle misure previste dal Programma. Questo non lo imputano a una scarsa accessibilità delle informazioni necessarie al di fuori del canale informatico, ma soprattutto all'impermeabilità di una categoria specifica di soggetti che sono appunto refrattari per caratteristiche imprenditoriali a qualsiasi tipo di sollecitazione.

Altro aspetto rimarcato da entrambi i target è quello degli incontri di presentazione del PSR che la Regione organizza sul territorio.

I Portatori di Interesse sottolineano che, dal momento che il Tavolo di Partenariato costituisce un soggetto mediatore e di rappresentanza del mondo agricolo e rurale, tali incontri dovrebbero avere come partecipanti in via prioritaria i tecnici dei vari enti/associazioni di categoria e non direttamente il mondo imprenditoriale, che per larga parte non riesce a recepire adeguatamente le informazioni, ipotizzando delle modalità di divulgazione tarate territorialmente e che tengono in considerazione la tipologia/numerosità dei soggetti rappresentanti dai Portatori di Interesse.

Ciò è ampiamente confermato dai Beneficiari, i quali apprezzano lo sforzo della Regione di disseminare capillarmente sul territorio tali incontri, ma li considerano organizzati su orari ritenuti poco adeguati per loro, lunghi e dispersivi:

*"Gli incontri non riguardano una misura specifica, ma il mondo! Entro bene intenzionato ed esco pieno di confusione in testa".*



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

La presenza della Regione sul territorio è un valore confermato da entrambi i target. Tale presenza è richiesta specificamente nel momento di presentazione dei bandi per poter dare, attraverso i tecnici degli uffici competenti, linee guida autentiche ai potenziali interessati rispetto alle modalità di presentazione della domanda di aiuto.

L'efficacia di tali incontri sarebbe ancor migliore se essi fossero articolati su base territoriale e con focus su specifiche misure di maggior interesse per l'ambito in oggetto (ad es. le misure di sviluppo delle aree forestali nel contesto montano).

Il valore aggiunto degli incontri si incrementa, a detta di Portatori di Interesse e Beneficiari, grazie alla presenza di significative testimonianze di buone pratiche relativamente a progetti candidati nel periodo di programmazione 2007-2013, proprio come avviene negli appuntamenti di divulgazione del PSR che sta attuando la Regione in questo periodo.

I Portatori di Interesse si dilungano molto ed in modo specifico sull'argomento e suggeriscono per il futuro una più efficace logistica, al fine di permettere la conoscenza delle principali misure del Programma in un unico incontro e non, come avviene ora, distribuendo i temi per ambito provinciale.

A questo proposito una proposta che emerge è quella di ipotizzare una governance della comunicazione del PSR 2014-2020 in cui la Regione preveda momenti informativi specifici per i Portatori di Interesse, che a loro volta cureranno la divulgazione delle informazioni ai soci attraverso propri tecnici competenti per materia. L'attività di comunicazione della Regione che intenderà essere rivolta ai diretti Beneficiari dovrà avere un taglio più generale, orientata soprattutto a mediare i principi e le innovazioni che sottendono all'attuazione delle politiche finanziate dal FEASR (sostenibilità, innovazione, etc.). Alla Regione viene chiesto di promuovere maggiori momenti di incontro tra chi a livello dell'AdG cura l'attività di comunicazione e gli analoghi referenti a livello di enti/associazioni di categoria, per condividere strategie comunicative più efficaci e che riescano a raggiungere il maggior numero di potenziali Beneficiari possibili.



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

## 2) VALUTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE

Viene ribadita dai partecipanti ad entrambi i Focus Group la necessità di razionalizzare e semplificare quanto più possibile i contenuti della comunicazione regionale sul PSR che vede come diretti destinatari gli imprenditori, specializzandola solamente per i tecnici degli enti/associazioni di categoria addetti al settore, che avranno cura di ritrasmettere in forma mediata queste informazioni complesse.

Rispetto alla tempistica e alla qualità delle informazioni, i Portatori di Interesse, in questo in sintonia con chi tra i beneficiari ha già partecipato a misure, sottolineano l'importanza di rendere note le opportunità di finanziamento ai Beneficiari già nella fase di elaborazione dei bandi (quindi prima della loro pubblicazione definitiva sul BUR), per permettere loro di valutare attentamente, insieme ai tecnici degli enti/associazioni di categoria a cui fanno riferimento, i requisiti di ammissione contenuti negli avvisi e attrezzarsi per poter partecipare proficuamente con propri progetti.

I Beneficiari stessi sono consapevoli di ciò e della necessità di avere chiare informazioni.

Per quanto riguarda il tema della divulgazione dei risultati raggiunti dal PSR è riconosciuta dai Portatori di Interesse un'effettiva scarsa attenzione generale rispetto a questa dimensione, suggerendo alla Regione di darle rilevanza non solo in occasione della chiusura del Programma o durante i formali appuntamenti di valutazione intermedia, ma anche durante l'intero periodo di attuazione attraverso incontri tarati per territorio e tipologia di Beneficiario.

D'altronde tale condizione di scarsa rilevanza data ai risultati è ampiamente giustificata, a detta dei Portatori di Interesse, dal fatto che la chiusura del Programma 2007-2013 si è dilatata notevolmente, andando a sovrapporsi all'avvio della 2014-2020, a cui viene data priorità di comunicazione.

L'importanza di questo aspetto è rimarcata molto dai Beneficiari, i quali si dicono interessati a conoscere, anche in itinere, i risultati del programma, non tanto di tipo finanziario (quanti soldi



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

sono stati spesi), quanto di tipo attuativo (numero e tipologia di interventi) e di impatto (benefici specifici all'agricoltura veneta).

Soprattutto essi rilevano particolare interesse per le *best practice*, intese come peculiari e pratici esempio di successo, cui riferirsi. È a questo proposito, infine, unanimemente indicata come buona pratica da replicare la newsletter diffusa dalla Regione in occasione del resoconto sul numero di domande di aiuto pervenute in seguito all'apertura della misura dei pagamenti agro-ambientali. Rendere noti la partecipazione e l'interesse manifestato in occasione dei bandi è un fattore utile sia a diffondere la conoscenza su determinate misure, sia a pubblicizzarle nell'eventualità di una riprogrammazione delle risorse del PSR che possa andare ad reindirizzare l'attuazione su quegli specifici interventi.

Si suggerisce di ottimizzare la cadenza dei tempi della comunicazione, prevedendo specifiche fasce temporali durante l'anno (settembre-ottobre) per svolgere azioni di informazione ed aggiornamento rivolti ai potenziali Beneficiari; queste dovranno in ogni caso coordinarsi con l'uscita dei bandi ed essere temporalmente funzionali alla loro partecipazione. Stesso principio dovrebbe essere adottato anche per la comunicazione dei risultati raggiunti dal PSR.

Capitolo a parte, ed esclusivamente rivolto ai Beneficiari, quello della valutazione degli aspetti specifici che riguardano lo sviluppo rurale sui quali la Regione dovrebbe investire. Viene presentata nello specifico una slide con l'ordinamento di 12 aspetti, da quello ritenuto più importante a quello ritenuto meno importante. In questo caso i Beneficiari concordano con i dati presentati, che rispecchiano anche il loro pensiero. Per alcuni aspetti compiono un approfondimento:

- confermano la scarsa rilevanza del tema dell'espansione della banda larga, ritenendolo meno impattante rispetto agli altri trattati;
- definiscono la promozione della diversificazione delle attività (creazione di agriturismi, fattorie didattiche, fattorie sociali) poco attraente soprattutto per motivi economici. Dal punto di vista imprenditoriale si tratta di attività a rischio. Non sono automaticamente e necessariamente



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

remunerative. C'è il rischio che non diano reddito o che si rientri in tempi eccessivamente lunghi dagli investimenti fatti.

- sono assolutamente concordi con la necessità di rendere più competitive le imprese agricole, con riferimento a quelle prevalenti sul territorio regionale, che sono di piccole dimensioni. Lamentano il fatto che in generale e anche nella loro esperienza pratica, attualmente non si aiuta lo sviluppo delle piccole realtà:

*“... i soldi vanno ai grossi, bisognerebbe creare misure preferenziali per i piccoli”.*

### 3) LA COMUNICAZIONE MEDIATA

Emerge con chiarezza dai due Focus Group la necessità di una migliore comunicazione ai potenziali Beneficiari sui requisiti necessari all'accesso alle misure.

Tra i Portatori di Interesse viene fatto uno specifico riferimento alle misure che prevedono dichiarazioni da parte dei Consorzi di Bonifica. In questo caso viene richiesto un maggior coordinamento tra Regione ed AVEPA e si auspica che, se i Consorzi di Bonifica saranno coinvolti su più temi centrali del PSR (es. le misure legate all'irrigazione), vi sia un maggior raccordo tra tali enti e la Regione per comunicare efficacemente le condizioni di accesso ai potenziali Beneficiari.

Si ribadisce la necessità di puntare su una comunicazione che informi meglio i possibili Beneficiari sugli impegni che essi dovranno assumere per concorrere all'ottenimento delle risorse comunitarie. Nello specifico vengono riportate le esperienze di Beneficiari che hanno riscontrato notevoli difficoltà nella fase attuativa del programma, soprattutto per quanto riguarda la sostenibilità finanziaria, che hanno in alcuni casi compromesso l'equilibrio economico dell'impresa.

Viene rilevata dai Portatori di Interesse una certa 'superficialità' da parte delle associazioni di settore nel supportare le imprese agricole nella candidatura dei progetti, omettendo o non





FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

ribadendo loro importanti informazioni relative, ad esempio, alla percentuale di cofinanziamento o alle tempistiche di liquidazione del contributo.

In questo contesto si pone anche la scarsa conoscenza della modalità di accesso ai finanziamenti da parte dei Beneficiari, per i quali tali modalità risultano poco conosciute in quanto prevalentemente mediate da comunicazioni indirette delle proprie associazioni di rappresentanza o consulenti che rendono note loro le varie opportunità. La “superficialità” cui si riferivano sopra i Portatori di Interesse si ripropone con forza in questo caso, creando talvolta dissidi profondi:

*“... Mi sono ormai allontanato dalle associazioni di categoria. Non mi danno fiducia....”.*

Secondo alcuni rappresentanti del Tavolo di Partenariato, per ovviare a queste situazioni critiche è importante incentivare le imprese all'utilizzo del Business Plan; allo stesso tempo, viene rilevato come nella passata programmazione i progetti realizzati con successo dalle imprese erano interventi che l'azienda aveva già in previsione di attuare e che la disponibilità del supporto comunitario ha reso ancor più vantaggiose.

Emerge infine da parte dei Beneficiari una richiesta di essere interpellati relativamente ai loro bisogni:

*“Perché la Regione non ci chiede di cosa abbiamo bisogno? Per noi è una follia che non venga agevolato l'acquisto dei trattori, il cui parco macchine è ormai obsoleto. Si agevola tutto ciò che il trattore può tirare, ma non i trattori stessi.”*





FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

#### 4) LA CONOSCENZA DEL PSR

In generale si denota una conoscenza tutt'altro che superficiale del PSR da parte dei Beneficiari, Ciò è dato per scontato dai Portatori di Interesse intervistati, i quali hanno espresso opinione concorde sul fatto che gli agricoltori siano oggi molto più informati rispetto ad un tempo sui temi del settore primario e sul sostegno offerto dal PSR, registrando ora piuttosto un problema di ridondanza informativa. D'altronde anche l'autovalutazione e le testimonianze di alcuni Beneficiari coinvolti confermano ciò, nel momento in cui nel corso Focus Group emergono spontaneamente le seguenti affermazioni:

- è chiaro che il progetto precede il bando e non viene fatto per il bando:

*"... bisogna tenere le carte pronte, è l'unico sistema, perché i bandi del PSR durano pochissimi giorni...."*

- è chiaro che i tempi di ottenimento del denaro sono lunghi e che vanno tenuti in debita considerazione nel Business Plan:

*".. ci sono tempi biblici di cui dobbiamo tenere conto ..."*

- è chiaro che non vi è certezza di assegnazione, anche in presenza di larghe rassicurazioni ottenute da consulenti ed intermediari:

*"... ho capito che comunque si naviga nel dubbio, ho perso per 0,7 punti nonostante le rassicurazioni..."*



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

## 5) ULTERIORI PROPOSTE PER MIGLIORARE L'ATTIVITÀ FORMATIVA

I rappresentanti del Tavolo di Partenariato, soprattutto i GAL presenti, auspicerebbero di poter disporre di personale qualificato da dedicare all'attività di comunicazione. Sarebbe preferibile una figura che viva quotidianamente il clima dell'ente/associazione di categoria: ciò permetterebbe di affinare la sensibilità rispetto ai temi centrali di interesse per i potenziali Beneficiari, sia come tempistica che linguaggio della comunicazione, cosa che non avviene se la persona dedicata opera in maniera scollegata o saltuaria (es. addetto stampa). È ritenuta importante l'attività di monitoraggio dei canali informativi (es. accesso sito internet), come pure l'attività di sostegno all'accesso al web da parte delle micro imprese agricole, scarsamente informatizzate. I partecipanti rilevano una scarsa capacità da parte dei Comuni nel mediare ai potenziali Beneficiari le informazioni sulle opportunità di finanziamento, a causa dell'utilizzo di siti statici e del ricorso a personale non adeguatamente formato.

La Regione, secondo i rappresentanti, dovrebbe supportare i membri del Tavolo di Partenariato nel comprendere quali siano le migliori tecniche comunicative, ovvero quali attenzioni prestare rispetto agli strumenti utilizzati, anche in funzione del target che si intende raggiungere. Viene sottolineato come questo rappresenti un periodo di passaggio di paradigma nell'attività di comunicazione, da un lato in parte ancorata ai vecchi strumenti cartacei, dall'altro sempre più orientata alla digitalizzazione; d'altra parte, il gap generazionale dei destinatari impone il ricorso a tutti i tipi di canali, con un notevole dispendio di energie e tempi. Proprio per questo motivo la Regione dovrebbe supportare ancor più le imprese nel passaggio al web, sottolineandone l'importanza e la necessità per concorrere ai fondi del PSR.

La comunicazione della Regione dovrebbe essere semplificata ed avere un taglio più generale; sarebbe a tal scopo opportuno una consultazione preliminare con i portatori di interessi per tararla al meglio. Infine, i GAL auspicano un coordinamento con la Regione per quanto riguarda l'uscita dei bandi e la relativa comunicazione per le misure che vedono una gestione 'concorrente'.